

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort Dr. Michael Häupl .....	5
Vorwort Maria Vassilakou.....	7
Vorwort Mag. Peter Biwald.....	9
Abkürzungsverzeichnis .....	17
Thomas PROROK, Bernhard KRABINA <b>Auf dem Weg zur Offenen Stadt .....</b>	<b>21</b>
<b>Teil 1:</b> <b>Vom BürgerInnenservice zur</b> <b>BürgerInnenbeteiligung.....</b>	<b>25</b>
Thomas PROROK <b>Beteiligung von BürgerInnen in Zeiten von Open Government.....</b>	<b>27</b>
Klaus LENK <b>Zwischen BürgerInnenservice und elektronischer Demokratie:</b> <b>bessere kommunale Dienstleistungen durch E-Government .....</b>	<b>60</b>
Michael LEDERER, Julia STADELMANN <b>Ansätze einer gelebten Verantwortungsdemokratie in</b> <b>Vorarlberg.....</b>	<b>68</b>
Giordano KOCH, Maximilian RAPP, Johann FÜLLER <b>Online-BürgerInnenbeteiligung in Deutschland: Ansätze, Best</b> <b>Practices und relevante Erfolgsfaktoren.....</b>	<b>75</b>
Christine LEITNER, Robert MÜLLER-TÖRÖK <b>Erfolgskriterien für E-Partizipation: Anforderungen an die</b> <b>Bewertung von Projekten zur elektronischen Beteiligung in</b> <b>Politik und Verwaltung.....</b>	<b>75</b>

Clemens LINTSCHINGER, Johannes SCHMID	
<b>Die Europäische Bürgerinitiative: „BürgerInnenbeteiligung goes Europe“.....</b>	<b>94</b>
Bruno KAUFMANN	
<b>Falun Democracy City: Schlüsselemente von BürgerInnenbeteiligung.....</b>	<b>105</b>
Monika VANA	
<b>BürgerInnenbeteiligung in Wien: Von der „Lokalen Agenda 21“ bis zur „Wiener Charta“ .....</b>	<b>112</b>
Thomas MADREITER, Gabriele ZIMMERMANN	
<b>Praxisbuch „Partizipation – Gemeinsam die Stadt entwickeln“ .....</b>	<b>126</b>
Laura KEPPLINGER, Stefan PAWEL	
<b>Digitale Teilhabe auf kommunaler Ebene: Das Beispiel Open Government in Linz.....</b>	<b>134</b>
Wolfgang STEINBAUER, Elisabeth RAMMER	
<b>Online-Bürgerbefragung auf www.innsbruckinformiert.at: Das Pilotprojekt „Meine Stadt. Meine Meinung“ gewinnt an Fahrt .....</b>	<b>141</b>
Hannes FAZEKAS, Johann WACHTER	
<b>BürgerInnenbeteiligung in Schwechat.....</b>	<b>153</b>
Johannes GADNER	
<b>Politikberatung 2.0: Strategieerstellung unter Einsatz moderner Beteiligungsmethoden .....</b>	<b>163</b>

<b>Teil 2:</b>	
<b>BürgerInnenservice: Bessere Leistungen für BürgerInnen .....</b>	<b>173</b>
 Peter BIWALD	
<b>BürgerInnen- und KundInnenorientierung: Status quo und Perspektiven .....</b>	<b>175</b>
 Rudi LERCHE	
<b>Vom Bürgeramt zum Bürgerservice: Heidelberger Erfahrungen .....</b>	<b>190</b>
 Eduard MÜLLER, Eva M. SCHRITTWIESER	
<b>BürgerInnenservice mit Strukturreformen am Beispiel der Finanzverwaltung .....</b>	<b>197</b>
 Gabriele AMBACH	
<b>Telefonisches BürgerInnenservice in Linz .....</b>	<b>209</b>
 Ursula FEHLINGER	
<b>Besseres Service durch Kundenbefragungen .....</b>	<b>219</b>
 Dominik SANDNER	
<b>Diversitätsmanagement als BürgerInnenservice .....</b>	<b>229</b>
 Heinz BINDEUS, Bernhard KRABINA	
<b>Wissensmanagement im BürgerInnenservice .....</b>	<b>240</b>
 Bernhard GRATZ, Monika VOGL, Franz MÜHLBÖCK	
<b>Mediation – Service für BürgerInnen .....</b>	<b>247</b>
 Martin DUELLI, Klaus WIRTH	
<b>Erfolgsfaktor „Netzwerk BürgerInnenservice“? .....</b>	<b>251</b>
 Christian RUPP	
<b>15 Jahre BürgerInnenservice online: HELP.gv.at – der digitale Amtshelfer seit 1997 .....</b>	<b>260</b>

Monika VUKELIC-AUER	
<b>Umfassendes Bürgerbüro Kapfenberg .....</b>	<b>267</b>
<b>Teil 3:</b>	
<b>Soziale Medien: Katalysator für BürgerInnenservice und BürgerInnenbeteiligung .....</b>	<b>275</b>
Bernhard KRABINA	
<b>Soziale Medien: Potenziale für den öffentlichen Sektor .....</b>	<b>277</b>
Franz-Reinhard HABEL	
<b>Soziale Medien in der politischen Kommunikation .....</b>	<b>296</b>
Jochen HÖFFERER	
<b>Soziale Medien in der Jugendarbeit – Leider notwendig?.....</b>	<b>308</b>
Andrea KOSTNER, Michael REDERER, Waltraud RUMPL	
<b>Soziale Medien in der Stadt Wien .....</b>	<b>318</b>
Stephanie JAKOBITSCH, Isabella PÖSCHL	
<b>Learning by doing – Das österreichische Außenministerium auf Twitter .....</b>	<b>328</b>
Gerhard LANG	
<b>Soziale Medien im BürgerInnenkontakt einsetzen: Praxisbeispiel Bundeskriminalamt .....</b>	<b>333</b>
Michael WIRZ	
<b>Social Media in der Polizeiarbeit.....</b>	<b>340</b>
André BASTEN, Susanne KATZER	
<b>Chancen und Herausforderungen von Open Government und Social Media für die Verwaltung am Beispiel der Freien und Hansestadt Hamburg .....</b>	<b>346</b>

**Teil 4:**  
**Zusammenfassung und Schlussfolgerungen ..... 357**

Thomas PROROK, Bernhard KRABINA

**Der Weg zur Offenen Stadt – in 15 Thesen und fünf Schritten ..... 359**

**Teil 5:**  
**Anhänge ..... 379**

ANHANG 1

**Autorenverzeichnis ..... 381**

ANHANG 2

**Literatur- und Quellenverzeichnis ..... 391**

ANHANG 3

**Stichwortverzeichnis ..... 416**